Policie České republiky

Ev. č. ŘPVS 1006020

SMLOUVA
o poskytnutí technické podpory a servisní podpory pro archivační uložiště IBM

Č.j. Objednatele: PPR-6119-13/ČJ-2021-990656

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Sídlo:	Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČO:	00007064
DIČ:	CZ00007064
Zastoupená:	plk. Mgr. Pavlem Osvaldem, ředitelem Ředitelství pro podporu výkonu služby Policejního prezidia České republiky
Korespondenční adresa:	Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby, poštovní schránka 62/ ŘPVS, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

Datera s.r.o.

Sídlo:	Hadovitá 962/10, Praha 4 - Michle, 141 00
IČO:	24804932
DIČ:	CZ24804932
Zastoupená:	[redacted]
Bankovní spojení:	UniCredit Bank, a.s., č. ú. 2106257698/2700

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 175842

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ) tuto

SMLOUVU
o poskytnutí technické podpory a servisní podpory pro archivační uložiště IBM

(dále jen „Smlouva“)

PREAMBULE

1. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek k veřejné zakázce s názvem „Zajištění technické a servisní podpory pro archivační uložiště IBM“ č.j. PPR-6119/ČJ-2021-990656 (dále též „Veřejná zakázka“).

2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami verze TP 01/18, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli technickou a servisní podporu pro archivační uložiště IBM, a to v následujícím rozsahu:

a) **Plnění A - Technická podpora archivního uložiště IBM (fixní část) v délce 3 roky;**

b) **Plnění B - Servisní podpora (fixní část) v období od 2. 7. 2021 do konce poskytování Plnění A;**

c) **Plnění C - Poskytování odborných technických konzultací a činností <u>na objednávku</u>** Nad rámec poskytované systémové podpory Smlouvy je Objednatel oprávněn čerpat až 130 člověkodnů, týkajících se technických konzultací a dalších činností technické podpory. Objednatel není povinen služby na objednávku čerpat.

(souhrnně dále též „předmět plnění“)

1.2. Předmět plnění je specifikován v Příloze č. 2 Smlouvy.

2. CENA ZA PLNĚNÍ

2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.

2.2. Celková cena za Plnění A je **5.760.000** Kč bez DPH (slovem **pět milionů sedm set šedesát tisíc korun českých**), **6.969.600** Kč s DPH (slovem **šest milionů devět set šedesát devět tisíc šest set korun českých)**. Cena za měsíc Plnění B je **53.600** Kč bez DPH (slovem **padesát tři tisíc šest set korun českých**), **64.856** Kč s DPH (slovem **šedesát čtyři tisíc osm set padesát šest korun českých**). Cena za člověkoden Plnění C je **13.500** Kč bez DPH (slovem **třináct tisíc pět set korun českých**), **16.335** Kč s DPH (slovem **šestnáct tisíc tři sta třicet pět korun českých**)

2.3. Cena za Plnění A a Plnění B je stanovena paušálně za celé období poskytování služeb, v případě Plnění C, objednatel je oprávněn čerpat služby – člověkohodiny dle aktuální potřeby až do vyčerpání stanoveného limitu. Objednatel není povinen čerpat Plnění C. Jeden člověkoden je 8 člověkohodin, účtuje se započatá půlčlověkohodina.

2.4. Specifikace ceny je uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.

3.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu, který tvoří přílohu faktury, oběma Smluvními stranami.

3.3. Adresa Objednatele pro doručení faktury je:

Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
poštovní schránka 62/ŘPVS, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

4. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

4.1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat na pracovištích Objednatele, a to zejména v Praze.

4.2. Plnění dle této Smlouvy se poskytuje:

Plnění A – 3 roky od účinnosti Smlouvy.

Plnění B – od 2. 7. 2021 do posledního dne poskytování Plnění A.

Plnění C – dle objednávky, max. 130 MD v průběhu 3 let od účinnosti Smlouvy.

5. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

5.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.

5.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat akceptační protokol:

za Dodavatele: [redacted]

za Objednatele: [redacted]

5.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

6.2. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

6.3. Tato Smlouva je vyhotovena tak, že je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem s tím, že zároveň Objednatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platnosti originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platnosti originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně tj. ne elektronicky.

6.4. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že text Smlouvy obsahuje v některém ustanovení úpravu odlišnou od znění textu Všeobecných obchodních podmínek, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy, tak platí znění, které bylo ustanoveno ve Smlouvě.

6.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – „Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18“
Příloha č. 2 – „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 3 – „Specifikace ceny a harmonogram“

V Praze dne …….

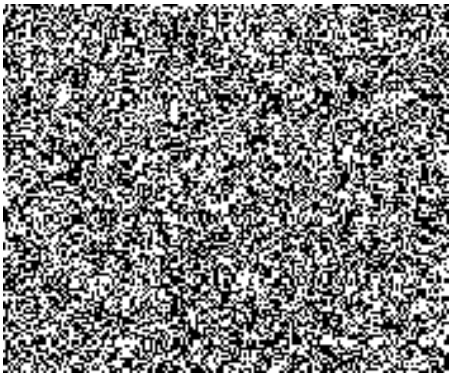
V ……. dne …….

Objednatel:

Mgr. Pavel Osvald
Digitálně podepsal Mgr. Pavel Osvald
Datum: 2021.05.18 15:26:37 +02'00'

……..
Česká republika - Ministerstvo vnitra
plk. Mgr. Pavel Osvald
ředitel ŘPVS PP ČR

Dodavatel:



Policie České republiky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

verze TP 01/18

Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s § 1851 a násl. zákona č. 89/2012, občanský zákoník a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK A DEFINICE POJMŮ

Předmět Všeobecných obchodních podmínek
Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky pro závazkový vztah vzniklý na základě smlouvy, která je výsledkem zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále také jen „Smlouva“) a která je uzavřena mezi smluvní stranou Česká republika - Ministerstvo vnitra, IČO 00007064, se sídlem Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha (dále také jen „Objednatel“) a druhou smluvní stranou dodavatelem (dále také jen „Dodavatel“).

Objednatel
Objednatel dle těchto Všeobecných obchodních podmínek je veřejným zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Dodavatel
Dodavatel dle těchto Všeobecných obchodních podmínek je osobou, se kterou Objednatel uzavírá Smlouvu na základě výsledků příslušného zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Plnění
Plněním dle těchto Všeobecných obchodních podmínek se rozumí předmět závazku, který vznikl ze Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Dodavatelem, na základě výsledků příslušného zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Smluvní strany
Smluvními stranami se dle těchto Všeobecných obchodních podmínek rozumí Objednatel a Dodavatel společně.

Závaznost obchodních podmínek
Tyto všeobecné obchodní podmínky určují závazným způsobem podmínky Smlouvy, které jsou součástí.

1. CENA ZA PLNĚNÍ

1.1. Cena za Plnění stanovena ve Smlouvě je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou, včetně veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod. a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle Smlouvy. Takto stanovena cena zahrnuje i náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílu, servis v místě instalace, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.

1.2. Cena za Plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu daně z přidané hodnoty, a to ode dne účinnosti příslušné změny dle právních předpisů.

1.3. Cena za Plnění je v korunách českých, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.

2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1. Objednatel zaplatí cenu za Plnění stanovenou ve Smlouvě na základě Dodavatelem vystavené faktury.

2.2. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

2.3. Dodavatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je v případě dílčího plnění datum podepsání akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.

2.4. Splatnost řádně vystavené faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě, s výjimkou případu, kdy faktura doručená v termínu od 1.12. daného roku do 31.1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.

2.5. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy, náležitosti obchodní listiny dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v případě, že Dodavatel je plátce daně z přidané hodnoty, tak i náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., zákon o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu se Smlouvou, Objednatel je oprávněn odmítnout Dodavateli uhrazení požadované platby na základě nesprávně vystavené faktury a je oprávněn nesprávně vystavenou fakturu zaslat zpět Dodavateli. Lhůta splatnosti faktury plyne od prokazatelného doručení řádně vystavené

faktury Objednateli. Dodavatel je povinen doručit Objednateli 1 originál faktury a 1 kopii vystavené faktury.

2.6. Cena za Plnění uvedena na faktuře se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného ve Smlouvě v prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Smlouvě.

2.7. Přílohou faktury jsou originály příslušných akceptačních protokolů resp. dodacích listů podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol resp. dodací list obsahuje přehled poskytnutého Plnění, tak aby bylo možné poskytnuté Plnění, které je předmětem fakturace jednoznačně identifikovat.

2.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět Plnění.

3. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

3.1. Dodavatel poskytuje na poskytnuté Plnění smluvní záruku v délce 2 měsíců od řádného předání Plnění tj. od podpisu akceptačního protokolu nebo jiného dokladu prokazujícího převzetí řádně poskytnutého Plnění oběma Smluvními stranami. Objednatel je povinen uplatnit reklamovanou vadu bez zbytečného odkladu.

3.2. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané Plnění odpovídá specifikaci sjednané ve Smlouvě, je bez faktických vad a právních vad.

3.3. Dodavatel odpovídá za to, že Plněním dle Smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.

3.4. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady Plnění uhrazena celá smluvní cena za Plnění, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.

3.5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.

4. SANKCE

4.1. Dodavatel je povinen v případě prodlení s plněním závazků dle Smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové ceny předmětu Plnění s DPH uvedené ve Smlouvě, a to za každý den prodlení resp. za každou hodinu prodlení, dle toho, zda je lhůta Plnění ve Smlouvě určena ve dnech nebo hodinách, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

4.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.

4.3. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

4.4. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

5. PODDODAVATELÉ

5.1. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na veřejnou zakázku a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je Dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

5.2. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

6. MLČENLIVOST A DŮVERNÉ INFORMACE

6.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizaci předmětu Plnění Smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto ustanovení upravující ochranu důvěrných informací se nevztahují na informace, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Smlouvy, a to včetně všech Příloh.

6.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku.

6.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizaci předmětu Plnění Smlouvy se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemné upozornil a Objednatel Dodavateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu rovněž jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

6.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

6.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy informačního systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto nebo jiném informačním systému.

6.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

a) se staly veřejně přístupnými, bez toho, aby tímto zveřejněním došlo k porušení právních povinností;

b) měla jedna ze Smluvních stran prokazatelně k dispozici již před uzavřením Smlouvy a zároveň pokud nejsou předmětem povinnosti mlčenlivosti na základě jiné smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami;

c) jsou prokazatelně výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle, a to vlastní činností bez ohledu na plnění Smlouvy;

6.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.

6.8. Ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nezaniká účinnost ustanovení tohoto článku Smlouvy upravujících povinnosti mlčenlivosti a účinnost ustanovení o sankcích. Účinnost těchto ustanovení přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

7. ÚČINNOST SMLOUVY, ODSTOUPENÍ

7.1. Ukončením účinnosti Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy a těchto Všeobecných obchodních podmínek týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Smlouvy.

7.2. Smlouvu lze dále ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.

7.3. Každá ze smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977, § 1978 a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku a za podmínek § 2004 a § 2005 občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.

7.4. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže bylo insolvenčním soudem vydáno rozhodnutí o způsobu řešení úpadku Dodavatele jakožto dlužníka v insolvenčním řízení; Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.

7.5. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také tehdy, pokud Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovené v zadávacích podmínkách na realizaci veřejné zakázky, výsledkem které je Smlouva.

8. KONTROLY A AUDITY

8.1. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost.

8.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci Smlouvy.

9. OBECNÁ USTANOVENÍ

9.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péči, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

9.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.

9.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízením, programovému vybavení a prostředí.

9.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.

9.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.

9.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.

9.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle Smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle Smlouvy.

9.8. Dodavatel při poskytování Plnění Smlouvy nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli, nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.

9.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu plnění nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Tato Smlouva nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

10.2. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadních zvyklostí či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

10.3. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.

10.4. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

10.5. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté Plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.

10.6. Ukáže-li se některé z ustanovení Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.

10.7. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného Smlouvou a v souvislosti s ní, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.

10.8. Smluvní strany jsou oprávněné sjednat ve Smlouvě odlišnou úpravu, než stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18.

10.9. Tyto Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18 jsou účinné od 1.2.2018.

Specifikace předmětu plnění – Zajištění technické a servisní podpory pro archivační uložiště IBM

Společná ustanovení pro všechna plnění

Obsah

1. ZÁMĚR SPECIFIKACE A OBECNÉ POŽADAVKY NA TECHNICKOU A SERVISNÍ PODPORU 2

1.1. POŽADOVANÁ PLNĚNÍ 2

2. PLNĚNÍ A – TECHNICKÁ PODPORA ARCHIVNÍHO ULOŽIŠTĚ IBM (ZAŘÍZENÍ A LICENCE IBM A REDHAT) 3

3. PLNĚNÍ B - SERVISNÍ PODPORA 4

3.1. KOREKTIVNÍ SLUŽBY PODPORY 4
3.2. PREVENTIVNÍ SLUŽBA PODPORY 4
3.3. ADAPTIVNÍ SLUŽBY PODPORY 5
3.4. SLUŽBY HELPDESKU 5
3.5. OSTATNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ JAKO SOUČÁST SERVISNÍ PODPORY 7
3.6. PROFYLAKTICKÉ ČINNOSTI 7

4. PLNĚNÍ C – IMPLEMENTAČNÍ, KONFIGURAČNÍ A KONZULTAČNÍ SLUŽBY 9

4.1. OBECNÉ POŽADAVKY PRO PLNĚNÍ C 10
4.2. RÁMCOVÁ SPECIFIKACE ČINNOSTI PRO PLNĚNÍ C 11

5. PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ 12

5.1. ORGANIZACE PROJEKTU 12

6. SLA 12

6.1. DEFINICE TERMÍNŮ PRO ÚČELY SLA 12
6.2. SLA PRO SERVISNÍ A TECHNICKOU PODPORU DLE PLNĚNÍ A A B 13
6.3. SLA NA HELPDESK 13
6.4. KATEGORIE VAD 13
6.5. SANKCE 13
6.5.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy 13
6.5.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku 14

7. AKCEPTACE 14

7.1. AKCEPTACE PLNĚNÍ A A B – TECHNICKÁ A SERVISNÍ PODPORA 14
7.2. AKCEPTACE PLNĚNÍ C – IMPLEMENTAČNÍ, KONFIGURAČNÍ A KONZULTAČNÍ SLUŽBY 15
7.3. AKCEPTAČNÍ TESTY 15
7.4. KATEGORIE VAD 16
7.4.1. Vada typu A – Kritická závada 16
7.4.2. Vada typu B – Významná závada 16
7.4.3. Vada typu C – Ostatní závady a incidenty 16

8. ZÁRUKY 16

8.1. ZÁRUKY PLNĚNÍ C 16

1. Záměr specifikace a obecné požadavky na technickou a servisní podporu

Předmětem této specifikace je definovat rozsah, úroveň a obsah servisní a technické podpory nezbytně nutné pro zajištění bezproblémového optimálního provozu archivačního uložiště IBM (dále také jen „uložiště“) dle účelu a charakteru uložiště a zejména dle požadovaných a v tomto dokumentu definovaných, úrovních SLA.

Uložiště je realizováno jako souhrn diskového pole obsahujícího „klasické točivé“ disky, dvou páskových knihoven a nezbytného SW vybavení. Uložiště je jako celek řízeno dvojící serverů, které slouží mimo jiné pro provoz GPFS souborového systému.

Uložiště se skládá z následujících komponent:

- 2x HW Server s OS RHEL
- 2x Pásková knihovna IBM TS4500 s dvojící IBM TS1150 mechanikami
- 2x Diskové pole IBM Storwize V5000
- IBM Spectrum Scale Advanced Edition
- IBM Spectrum Archive Enterprise Edition
- IBM Security Key Lifecycle Manager

1.1. Požadovaná plnění

Vzhledem ke komplexnosti požadavku Zadavatele na služby spojené s realizací zajištění technické a servisní podpory archivačního uložiště se veřejná zakázka člení na dílčí části, resp. dílčí plnění dle jednotlivých typů potřebných služeb.

Veřejná zakázka se dělí na jednotlivá plnění dle následující tabulky:

Část	**Předmět**
Plnění A	Technická podpora archivního uložiště IBM (to obsahuje zařízení a licence IBM a RedHat) (fixní část)
Plnění B	Servisní podpora (fixní část)
Plnění C	Implementační, konfigurační a konzultační služby (variabilní část)

2. Plnění A – Technická podpora archivního uložiště IBM (zařízení a licence IBM a Redhat)

Předmětem Plnění A veřejné zakázky je zajištění a dodání technické podpory (případně podpory typu Software Assurance, Subskription apod. pro SW produkty) výrobce uložiště, resp. jeho jednotlivých komponent (vč. operačních systémů, aplikací a licencí, management nástrojů, SW součástí HW komponent jsou-li součástí uložiště) **na celou dobu platnosti smluvního vztahu**. Obsah technické podpory zahrnuje výměnu zařízení náhradou ve lhůtě odpovídající požadovanému SLA. Technická podpora výrobce musí dále obsahovat zejména:

- **Přístup k Centru technické pomoci výrobce -** Zadavatel požaduje přímý přístup k technické podpoře výrobce produktů, včetně možnosti přímo otevřít požadavek na technickou podporu prostřednictvím telefonu, e-mailu a webového rozhraní. Dále Zadavatel požaduje možnost provádět změny priority požadavků a případné eskalace pracovníky Zadavatele přímo u výrobce;
- **Aktualizace operačních systémů a programového vybavení -** Zadavatel požaduje přímý přístup k aktualizacím operačních systémů a aplikacím výrobce s možností jejich instalace včetně platné licence (jsou-li součástí předmětného zařízení nebo licence);
- **Registrovaný přístup ke znalostní databázi -** Zadavatel požaduje přímý přístup do znalostní databáze výrobce pro své vybrané pracovníky. Dále Zadavatel požaduje přímý přístup k databázi sériových čísel zařízení u výrobce, tak aby bylo možné si kdykoliv ověřit existenci a rozsah zakoupené podpory.
- Technická podpora musí obsahovat právo instalovat nejnovější verze obsažených SW produktů (např. firmware) i právo zakládat servisní tikety u výrobce zařízení;

Požadovaná technická podpora výrobce se vztahuje k následujícím součástem archivního uložiště:

Komponenta	Typ HW/SW	SN	Počet
IBM Storwize V5000	HW	78A0950 78A0935	2
IBM TS4500	HW	78AA124 78AA125	2
IBM TS1150	HW		4
RedHat Enterprise Linux Server (per instance)	SW		2
IBM Spectrum Scale Advanced Edition Server (per socket)	SW		4
IBM Spectrum Archive Enterprise Edition	SW		1
IBM Security Key Lifecycle Manager	SW		1

Pro hlášení incidentů a požadavků musí být zajištěn HelpDesk Dodavatele viz specifikace dle Plnění B.

3. Plnění B - Servisní podpora

Servisní podporou jsou pro účely této specifikace myšleny korektivní, preventivní a adaptivní služby představující pravidelné činnosti, jejichž cílem je co největší prevence výskytu případného nestandardního stavu, respektive incidentu, který by vyústil v nefunkčnost nebo omezení funkčnosti případně dostupnosti archivačního uložiště (definovaného v úvodu této specifikace), resp. dat na něm uložených. V případě výpadku pak uvedení tohoto uložiště a všech jeho částí do provozního stavu v souladu s parametry kapitoly 6 - SLA definovanými níže.

Nedílnou součástí podpory je zajištění Helpdesku.

3.1. Korektivní služby podpory

Korektivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Reaktivní podporu zaměřenou na detekci příčin zjištěných či nahlášených anomálií, nestandardních a chybových stavů (dále „problém“) ve fungování archivačního uložiště nebo jeho části během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu s SLA, s jasným cílem zprovoznit archivační uložiště, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu uložiště;
- Seznámení pracovníků Zadavatele s problémem, jeho příčinou a způsobem řešení;
- Podporu Zadavatele v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu, tj. poskytnutí potřebných podkladů, případně na základě žádosti Zadavatele přímou komunikaci s třetí stranou.

3.2. Preventivní služba podpory

Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Proaktivní podporu zaměřenou na detekci a předcházení anomáliím, nestandardním a chybovým stavům (dále problémům) ve fungování archivačního uložiště nebo jeho části během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení s jasným cílem přesně definovat příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Detekci a odstraňování latentních chyb dříve než se mohou projevit selháním funkčnosti uložiště nebo jeho části. Provádět úpravy konfigurací, které sníží šanci budoucích problémů uložiště nebo jeho jednotlivých částí;
- Prověřování možností optimalizace konfigurace uložiště prostřednictvím analýzy technických, procesních i organizačních aspektů systému a návrhu úprav technických, procesních nebo organizačních směřujících k vyšší spolehlivosti a efektivitě provozu uložiště, jeho správy a provozu.

3.3. Adaptivní služby podpory

Adaptivní služby podpory zahrnují zejména:

- Aktualizaci konfigurace uložiště a jeho jednotlivých částí s cílem zachování úrovně HW a SW podpory pro jednotlivé části a uložiště jako celek;
- Přizpůsobování konfigurace uložiště a jednotlivých částí s cílem udržet uložiště na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů;
- V případě použití certifikátů, jejich správa a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

Z pohledu správy provozu a udržitelnosti uložiště jako celku služba souhrnně představuje zejména následující základní aktivity:

- Podpora a provádění pravidelné kontroly hlavních parametrů uložiště (využití a vytížení kapacitních, přenosových a systémových zdrojů, dlouhodobé trendy, stav zařízení);
- Na základě provozních stavů vytváření návrhů změn v konfiguraci uložiště a procesů dohledu a správy;
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu uložiště;
- Vedení potřebné administrace v obvyklém rozsahu řízení a vedení projektu viz část Projektové řízení;
- Vedení provozního deníku o událostech při správě uložiště;
- Aktualizace dokumentace v případě úprav nebo změn uložiště, resp. jeho konfigurace v souvislosti s realizací servisní podpory;
- V intervalu jednou za měsíc realizaci pravidelných jednání za účelem zhodnocení stavu provozu uložiště, nahlášených a vyřešených incidentů a návrh opatření pro jejich budoucí eliminaci.

3.4. Služby Helpdesku

Služby reaktivní podpory představují stálou připravenost pracovníků Dodavatele pro řešení nestandardních stavů (viz též korektivní podpora), které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb. Dodavatel v návaznosti na proaktivní služby bude aktualizovat znalostní bázi tak, aby bylo možno na nahlášenou vadu operativně reagovat a odstranit ji v co nejkratším časovém úseku.

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování servisní podpory po dobu trvání smluvního vztahu Helpdesk podle níže definovaných parametrů.

Helpdesk má primárně podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem a slouží jako jednotné kontaktní místo. Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Zadavatele vzdálený přístup k Helpdesku. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s Helpdeskem. Dodavatel zpracuje dokument k používání a vnitřnímu členění Helpdesku. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných vad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem.

Základní funkce/parametry této služby jsou:

- Příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, vad, problémů a požadavků;
- Prvotní analýza incidentů, nahlášených vad, problémů a požadavků, přidělení k řešení a stanovení návrhu řešení (analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku);
- Řešení incidentů, problémů a požadavků a vad dle smluvního závazku;
- Monitoring a reportování stavů incidentů, vad, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA;
- Dokumentace incidentů, vad, problémů, příčin vzniku a jejich řešení;
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů Zadavatele;
- Komunikace v českém jazyce;
- Dostupnost služby Helpdesk v režimu 24x7x365;
- Reakční doba pro započetí řešení nahlášeného požadavku dle požadovaného SLA, viz část SLA tohoto dokumentu;
- Přístup prostřednictvím webové služby, e-mailu, telefonu nebo dalšími navrženými způsoby;
- Definice chyb a požadavky na jejich odstranění – viz část SLA tohoto dokumentu.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události jsou nahlašovány prostřednictvím Helpdesku. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů. Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Zadavatele odsouhlasena.

Závažnost (Severita) – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti uložiště.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, problému nebo požadavku;
- jejich stav;
- čas nahlášení, registrace a autorizace;
- reakční doba;
- doba řešení;
- čas a způsob uzavření a autorizace;
- doba a důvod nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo její části;
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Zadavateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě do 10 dnů veškerá data shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.).

Zadavatel a Dodavatel vytvoří komunikační matici, která bude obsahovat všechny relevantní kontaktní osoby pro komunikaci mezi stranami včetně eskalačních mechanismů (viz Základní dokument projektu, kapitola Projektové řízení).

Doba vyřešení servisního případu se řídí specifikací uvedenou v popisu konkrétního objednaného plnění.

3.5. Ostatní služby poskytované jako součást servisní podpory

- Předběžná analýza a předběžné oceňování prací objednávaných z Plnění C;
- V rozsahu 1x měsíčně realizaci profylaktických činností;
- Kontinuita poskytování specifikované servisní podpory uložiště i případně realizovaných konfiguračních změn (realizovaných v rámci Plnění C), např. rozmístění uložiště do více, lokalit, rozšíření uložiště o další komponenty, obměna některých komponent;
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.

3.6. Profylaktické činnosti

Pro vyloučení pochybností se pro účely zajištění profylaktických činností myslí zejména:

Disková úložiště IBM Storwize V5000:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola výkonu a analýza nestandardní zátěže
- Kontrola LAN a SAN konektivity
- Kontrola dostupností verzí firmware a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze

Páskové knihovny IBM TS4500:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupnosti čistící pásky a funkčnosti čištění mechanik
- Kontrola LAN a SAN konektivity
- Kontrola dostupností verzí firmware a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze

GPFS NAS Servery – HW:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola událostí logů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupností verzí firmware a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze

NAS Servery – OS RHEL:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola systémových služeb a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupnosti volných prostředků a výkonu a analýza nestandardní zátěže
- Kontrola využití místa v souborových systémech systému a případné zjednání nápravy
- Kontrola běhu procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola cest disků s multipath ovladači
- Kontrola dostupnosti zařízení robotů a mechanik páskových knihoven
- Kontrola dostupností záplat a aktualizačních balíků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze všech SW komponent

NAS Služby – IBM Spectrum Scale

- Kontrola stavu vysoké dostupnosti a dostupnosti dat
- Kontrola zdraví a stavu GPFS clusteru a CES služeb
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola služeb a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupností záplat a aktualizačních balíků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze
- Kontrola procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola funkčnosti šifrování dat v souborových systémech včetně kontroly certifikátů pro šifrování
- Kontrola dostupnosti souborových systémů
- Kontrola dostupnosti NSD disků
- Kontrola běhu politik
- Kontrola běhu migrací a vyzvedávání objektů do/z externího poolu LTFS
- Kontrola využití místa v souborových systémech GPFS a případné zjednání nápravy
- Kontrola kvót na filesetech včetně grace period
- Sledování trendu zaplnění souborových systémů GPFS

NAS Služby – IBM Security Key Lifecycle Manager

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola služeb a analýza nestandardních stavů

- Kontrola dostupností záplat a aktualizačních balíků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze
- Kontrola procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola funkčnosti poskytování klíče pro GPFS

NAS Služby – IBM Spectrum Archive Enterprise Edition

- Kontrola stavu vysoké dostupnosti
- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Detailní analýza logů LTFS LE, LTFS EE a HSM
- Kontrola služeb a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupností záplat a aktualizačních balíků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze
- Kontrola procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola běhu administrativních úloh reklamace a rekoncilace LTFS EE
- Kontrola funkčnosti LTFS LE a dostupnosti souborového systému LTFS
- Kontrola dostupnosti a stavu pásek v LTFS
- Kontrola funkčnosti LTFS EE a dostupnosti služby externího GPFS poolu
- Kontrola běhu a stavu úloh LTFSEE
- Testování vyzvednutí náhodně vybraného objektu z LTFS EE do GPFS
- Kontrola stavu vysoké dostupnosti komponenty LTFS EE
- Kontrola stavu vysoké dostupnosti komponenty HSM
- Sledování trendu zaplnění souborových systémů LTFS

Další činnosti jsou na úvaze Dodavatele s ohledem na poskytnutí kvality a SLA služeb dle Plnění B.

4. Plnění C – Implementační, konfigurační a konzultační služby

Předmětem dodávky Plnění C veřejné zakázky jsou volitelně objednatelné práce (formou MD).

Nabídnutá cena musí obsahovat všechny náklady Dodavatele, včetně cestovného do jednotlivých míst instalace zařízení.

Zadavatel požaduje plnění implementačních, konfiguračních, provozních a konzultačních služeb v rozsahu uvedeném dále. Konkrétní služby a rozsah konkrétního čerpání v jednotlivých případech bude upřesněn v dílčích objednávkách ze smlouvy.

V případě volitelných služeb dle Plnění C platí, že minimální jednotka k objednání je 1/2 člověkohodiny, tj. 1/16 člověkodne.

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do **5** pracovních dnů od přijetí dílčí objednávky, pokud nebude v dílčí objednávce dohodnuta lhůta delší.

Poskytované služby se člení na služby v oblasti konzultační, školící, servisní, provozní, vedení projektu a současně služby implementace a konfigurace uložiště.

4.1. Obecné požadavky pro Plnění C

V případě, že je Zadavatelem objednáno plnění ve větším rozsahu (počtu MD) v podobě rozsáhlejší implementační, případně konfigurační činnosti, musí být součástí Plnění C implementační projekt. Požadavek na implementační projekt bude vždy Zadavatelem specifikován v dílčích objednávkách.

Implementační projekt musí obsahovat minimálně tyto činnosti:

- Analýza stávajícího stavu, návrh řešení včetně definice přesných kroků vedoucích k úspěšné implementaci řešení, včetně konfigurace a integrace HW a SW technologií a zařízení do infrastruktury Zadavatele. Po akceptaci návrhu řešení jeho řízená realizace;
- Návrh testovacích scénářů pro otestování plné funkcionality dodaného plnění v infrastruktuře Zadavatele. Po odsouhlasení testů ze strany Zadavatele bude provedení těchto testů podmínkou akceptace a protokol o provedení a výsledcích testů bude součástí akceptačního protokolu;
- Proškolení administrátorů, seznámení se správou a konfigurací implementovaných nebo konfigurovaných změn uložiště minimálně v rozsahu:
    - seznámení s uložištěm případně změnou jeho konfigurace a způsobu obsluhy a konfigurace;
    - vysvětlení všech použitých nastavení v rámci konfigurace a integrace do infrastruktury Zadavatele;
    - způsob spuštění nouzových režimů obnovy;
    - možné režimy uživatelského a administrativního přístupu a seznámení se základními funkcemi;
    - předpokládá se účast maximálně 12 pracovníků Zadavatele.

Implementační projekt je ukončen provedením akceptačních testů (viz Akceptační testy).

Rozsah a detailní zadání implementačního projektu bude upřesněn v dílčích objednávkách a následně před samotnou implementací.

Součástí výstupů implementačního projektu je dokumentace, která musí zahrnovat alespoň:

- Dokumentace bude vytvořena na základě standardizované šablony Zadavatele, pokud takovou Zadavatel Dodavateli poskytne a upřesní před samotnou implementací;

- Nouzový plán obnovy – Detailní plán obnovy v úrovni dostatečné pro osobu seznámenou se správou a konfigurací uložiště;
- Dokumentace skutečného provedení;
- Dokumentace obsahující detailní popis všech implementovaných funkcí;
- Vypracování nebo aktualizace stávající dokumentace APD (administrátorská provozní dokumentace) Zadavatele.

Všechna jednání a způsob zajištění a realizace implementačního projektu, která se uskuteční v rámci plnění z této veřejné zakázky mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami) se řídí pravidly projektového řízení pro účely plnění z této veřejné zakázky definovanými v kapitole „5 - Projektové řízení“.

4.2. Rámcová specifikace činnosti pro Plnění C

V případě požadavků na služby dle Plnění C se jedná o činnosti převážně z oblasti implementační, konzultační, konfigurační, provozní, architektonické, školící a projektové, a to zejména:

- Konzultace k novým funkcím oproti stávajícím s návrhem způsobu jejich využití a implementace;
- Zajištění integrace do systémů dohledu a řízení Zadavatele;
- Provozní činnosti pro zajištění optimálního a udržitelného provozu uložiště;
- Optimalizace nastavení uložiště ve formě analytické Služby, jejímž předmětem je kontrola nastavení komponent uložiště a porovnání současného stavu nastavení s doporučenou politikou „best practices“ a návrh změn konfigurací směřující k efektivnějšímu a stabilnějšímu provozu zmíněných zařízení. Po dohodě s pracovníky Zadavatele aplikace těchto doporučených změn;
- Tvorba analýzy, návrhu a harmonogramu a po odsouhlasení Zadavatele realizaci rekonfigurace uložiště s cílem jeho rozdělení do dvou lokalit datových center Zadavatele; Včetně zajištění nezbytného stěhování součástí uložiště;
- Součinnost při obměně nebo rozšíření komponent uložiště, např. obměně a instalaci řídících serverů uložiště;
- Součinnost a zajištění konfiguračních a implementačních činností dle požadavků a potřeb Zadavatele;
- Tvorba analýzy a harmonogramu a po odsouhlasení Zadavatele realizaci update a upgrade SW komponent a firmware HW komponent uložiště;
- Tvorba a aktualizace dokumentace dle požadavků Zadavatele; Aktualizace provozní dokumentace v elektronické podobě, která bude dostupná pro jednotlivé určené osoby Zadavatele;
- Realizace „adhoc“ činností uvedených v Plnění B nad rámec Plnění B;
- Tvorba veškeré potřebné dokumentace a plánu předání služeb novému dodavateli na konci platnosti smlouvy vzešlé z této veřejné zakázky;
- Zajištění školení pro pracovníky Zadavatele související s předmětem uložiště.

Výčet činností není konečný, ale rámcový. Předmětem dodávky Plnění C jsou projektové, implementační, konzultační, konfigurační, provozní, architektonické a školící činnosti z celkové problematiky předmětného uložiště a související infrastruktury.

5. Projektové řízení

5.1. Organizace projektu

Jednání

Pro všechna jednání, která se uskuteční v rámci poskytování servisní podpory uložiště mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami), platí:

- Jednání se konají v prostorách Zadavatele ve vzájemně dohodnutém čase (Zadavatel zajistí patřičné prostory a případné vybavení – dataprojektor, flipchart ad.);
- Jednání formálně svolává Dodavatel, není-li dohodnuto jinak, (po předchozí domluvě ohledně místa, času a účastníků) standardně vytvořením schůzky v kalendáři Outlook nebo s Exchange kompatibilním a jejím rozesláním určeným osobám, variantně je možné schůzku svolat mailem nebo obvoláním účastníků;
- Dodavatel pořizuje Zápis z jednání:
    - draft zápisu z jednání zašle Dodavatel k připomínkám Zadavateli, a to do 2 pracovních dnů od konání daného jednání;
    - zápis z jednání je vytvořen ve vzoru/šabloně Zadavatele.

6. SLA

6.1. Definice termínů pro účely SLA

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, kdy a po jakou dobu nebude uložiště nebo jeho jednotlivé součásti dostupné, např. kvůli upgrade firmware nebo rozsáhlejší rekonfiguraci apod.

Reakční doba – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

Zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku znamená zpětný kontakt pracovníka Dodavatele s cílem komunikovat s pracovníky Zadavatele jejich požadavky a problémy a nabídnout řešení požadavku, resp. problému.

Doba opravy – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

6.2. SLA pro servisní a technickou podporu dle Plnění A a B

Typ závady	Požadovaná reakce a vyřešení závady
A – Kritická závada	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: následující pracovní den (NBD)
B – Významná závada	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 3 pracovních dní
C – Ostatní závady a incidenty	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 7 dní

Do doby určující SLA není počítána doba plánované odstávky.

6.3. SLA na Helpdesk

Služba Helpdesku je dostupná nepřetržitě 24x7 jedním z definovaných kanálů.

6.4. Kategorie vad

Viz kapitola „Akceptace“ podkapitola „**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**“.

6.5. Sankce

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na sankci vždy do 30 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována. Zadavatel při vyhodnocení nároku na sankci přihlíží vždy ke všem okolnostem, za kterých k porušení SLA došlo. V případě, že není primární příčina na straně Dodavatele, tj. porušení bylo zapříčiněno nesoučinností Zadavatele či okolností, která se nedala předvídat, nebude sankce uplatněna. Maximální výše sankce je 100.000 Kč (sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení SLA pro níže uvedené případy 6.5.1. a 6.5.2.

6.5.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy

Výše sankce se vyčísluje vždy na překročení reakční doby a doby opravy.

V případě prodlení Dodavatele s dodržením reakční doby a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující smluvní pokutu dle níže uvedené kategorizace:

:

- Kategorie A (Kritická závada)

Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby.

Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení doby opravy.

- Kategorie B (Významná závada)

Sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Smluvní sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení doby opravy.

- Kategorie C (Ostatní závady a incidenty)

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Smluvní sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

6.5.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku

Při nefunkčnosti Helpdesku podle specifikace 3.4 je sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem nelze nahlásit vadu (zadat ticket).

7. Akceptace

7.1. Akceptace Plnění A a B – Technická a servisní podpora

Služby technické a servisní podpory jsou akceptovány na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí (3 měsíce). Ke dni podpisu dílčího akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada kategorie A, která je způsobena plněním Dodavatele a s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení. V takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad.

7.2. Akceptace Plnění C – Implementační, konfigurační a konzultační služby

Plnění v rámci implementačních a konzultačních služeb je akceptováno v akceptačním řízení na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu za kalendářní čtvrtletí (3 měsíce).

Za předpokladu, že byl součástí plnění implementační projekt, jsou součástí akceptačního řízení akceptační testy, které byly navrženy Dodavatelem a schváleny Zadavatelem dle požadavků na akceptační testy, projektové řízení a požadavků implementačního projektu. Z akceptačního řízení musí být pořízen zápis, jehož součástí je akceptační protokol. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit v členění, v jakém plnění bylo poskytnuto a v jakém rozsahu (např. počet MD), kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl (jméno a příjmení pracovníka), kdo jej objednal a kdy a současně musí obsahovat výstupy z akceptačního testování.

7.3. Akceptační testy

a) Před ukončením předmětného plnění musí Zadavatel provést za účasti Dodavatele oboustranně schválené akceptační testy, pokud je tento přístup aplikovatelný (nejedná se např. o samostatnou dodávku konzultace nebo obdobných činností nemající charakter implementačního projektu).
b) Předmět akceptace je akceptován, pokud nebude Zadavatelem uplatněna žádná vada kategorie A nebo taková kombinace vad typu B a/nebo C, které by ve svém důsledku způsobily vadu A a byla předána veškerá relevantní nová a/nebo aktualizovaná dokumentace. Chyby B a C nebránící akceptaci musí být popsány v akceptačním protokolu a musí být dohodnut termín jejich odstranění. To není možné, pokud jde o poslední plnění z této smlouvy, po jejím ukončení.
c) Jestliže předmětné plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů specifikovaných a schválených v rámci implementačního projektu nebo odsouhlasených před započetím testů, podepíšou k němu Smluvní strany akceptační protokol. Podpisem akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami se má za to, že předmětné plnění bylo řádně Dodavatelem poskytnuto a Zadavatelem převzato.
d) Jestliže předmětné plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria, zaznamenají tuto skutečnost Smluvní strany do akceptačního protokolu tak, že zde budou uvedeny, popsány a prokázány veškeré zjištěné vady a nedostatky. Dodavatel se zavazuje napravit tyto nedostatky ve lhůtě, která bude Smluvními stranami dohodnuta, a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu (termín odstranění vad nesmí překročit termín plnění uvedený v objednávce). Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Dodavatel nesplní veškerá akceptační kritéria.
e) Vadou se pro účely tohoto dodatku rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností plnění proti požadované vlastnosti nebo funkčnosti zařízení nebo dodaných služeb tak, jak bude specifikováno v dílčí objednávce.

f) Zadavatel provede akceptaci (tj. podepíše akceptační protokol) nebo sdělí Dodavateli vady bez zbytečného odkladu.

7.4. Kategorie vad

7.4.1. Vada typu A – Kritická závada

se rozumí stav, kdy uložiště (jednotlivá zařízení, komponenty nebo SW technologie nebo jejich kombinace, konfigurace, případně funkce a vlastnosti samotného uložiště) neposkytuje některou z funkcionalit nebo vlastností běžně očekávaných a předpokládaných dle charakteru uložiště nebo některé jeho části. Nebo stav znemožňující provoz (způsobení výpadku) celého uložiště nebo jeho podstatné části; mající dopad do znemožnění práce s uložištěm ze strany uživatelů, resp. způsobující nedostupnost dat na uložišti uložených.

7.4.2. Vada typu B – Významná závada

se rozumí stav znemožňující provoz (způsobení výpadku) celého uložiště nebo jeho podstatné části; mající dopad do omezení práce s uložištěm ze strany uživatelů, resp. nezpůsobující nedostupnost dat na uložišti uložených.

7.4.3. Vada typu C – Ostatní závady a incidenty

se rozumí ostatní vady, incidenty a neúplnosti, které nemají zásadní vliv na provoz, dostupnost nebo funkcionality uložiště.

8. Záruky

8.1. Záruky plnění C

Na práce a služby dodané v rámci Plnění C se vztahuje záruka 12 měsíců.

Příloha č. 3

	Cena v Kč za 1 rok bez DPH	Cena v Kč za 1 rok s DPH	Cena v Kč za 3 roky bez DPH	Cena v Kč za 3 roky s DPH
Plnění A	1 920 000,00	2 323 200,00	5 760 000,00	6 969 600,00

Harmonogram dílčích plateb - Plnění A	rok 2021		rok 2022		rok 2023		rok 2024	
	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
I. Čtvrtletí (1.1.-31.3.)			480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00
II. Čtvrtletí (1.4.-30.6.)	221 538,46	268 061,54	480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00	258 461,54	312 738,46
III. Čtvrtletí (1.7 -30.9.)	480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00		
IV. Čtvrtletí (1.10. - 31.12)	480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00	480 000,00	580 800,00		

	Cena v Kč za 1 měsíc bez DPH	Cena v Kč za 1 měsíc s DPH	Cena v Kč za 1 rok bez DPH	Cena v Kč za 1 rok s DPH	Cena v Kč celkem bez DPH	Cena v Kč celkem s DPH
Plnění B	53 600,00	64 856,00	643 200,00	778 272,00	1 855 586,07	2 245 259,14

Harmonogram dílčích plateb - Plnění B	rok 2021		rok 2022		rok 2023		rok 2024	
	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
I. Čtvrtletí (1.1.-31.3.)			160 800,00	194 568,00	160 800,00	194 568,00	160 800,00	194 568,00
II. Čtvrtletí (1.4.-30.6.)			160 800,00	194 568,00	160 800,00	194 568,00	87 226,78	105 544,40
III. Čtvrtletí (1.7 -30.9.)	160 359,29	194 034,74	160 800,00	194 568,00	160 800,00	194 568,00		
IV. Čtvrtletí (1.10. - 31.12)	160 800,00	194 568,00	160 800,00	194 568,00	160 800,00	194 568,00		

	Cena v Kč za 1 člověkoden bez DPH	Cena v Kč za 1 člověkoden s DPH	Cena v Kč za 130 člověkodnů bez DPH	Cena v Kč za 130 člověkodnů s DPH
Plnění C	13 500,00	16 335,00	1 755 000,00	2 123 550,00

Celkem Plnění A+B+C **9 370 586,07 Kč** **11 338 409,14 Kč**